

Manuel d'Approche systémique : Outils de communication : Exemples de messages clés

Pourquoi des messages clés?

En vous dotant de messages clés, vous vous assurez que tous les porte-paroles du projet transmettent la même information et que tous vos produits de communication livrent le même message.

Vous pouvez vous inspirer des messages clés génériques sur l'approche systémique présentés ci-dessous. Vous pourrez ensuite les réviser ou même créer vos propres messages clés expliquant l'importance de l'approche systémique dans votre juridiction et présentant vos prochaines étapes.

À noter que, quand le projet passera de la planification à la mise en œuvre, vos messages clés changeront et évolueront. Une personne doit donc être désignée pour surveiller de près l'évolution des messages tout au long du projet.

Raisons d'adopter une approche systémique : La justification du changement

- La consommation nocive d'alcool, de drogues et d'autres substances coûte à la population canadienne 40 milliards de dollars par année, dont 8,8 milliards pour les seuls coûts directs en santé.
- Les problèmes de toxicomanie causent des maladies chroniques, des blessures graves et des pertes de productivité, et leurs coûts sociaux et de santé dépassant le domaine spécialisé du traitement.
- Les personnes font face à des lacunes et à des obstacles importants lorsqu'elles cherchent l'aide dont elles ont besoin. Le traitement fonctionne. Les avantages socioéconomiques des services et soutiens factuels l'emportent sur l'investissement initial.
- Le rapport *Approche systémique de la toxicomanie au Canada : Recommandations pour une stratégie nationale sur le traitement* a été publié en 2008 pour améliorer la qualité, l'accessibilité et la gamme des options de traitement de la toxicomanie. Le traitement est l'une des 13 priorités définies dans le *Cadre national d'action pour réduire les méfaits liés à l'alcool et autres drogues et substances au Canada*¹.

Ajoutez ici les messages de votre juridiction, en faisant ressortir les liens avec les priorités de votre public cible.

¹ Pour en savoir plus sur cette priorité du Cadre national, voir <http://www.ccsa.ca/Fra/focus/national/Pages/default.aspx>.

Au sujet de l'approche systémique

- Le rapport d'Approche systémique a été préparé par un groupe de travail formé de plus de 40 intervenants en toxicomanie de partout au pays qui représentaient notamment le fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des organisations des Premières nations et inuites, des organisations non gouvernementales, des établissements d'enseignement, des organismes et des fournisseurs de services, des personnes qui ont recours aux services et soutiens, des membres de leur famille et des membres de la collectivité.
- La démarche globale de lutte contre la consommation proposée dans l'approche systémique ne se limite pas aux services de traitement spécialisés. Avoir une perspective systémique veut dire examiner non seulement les composantes, mais aussi les liens qui les unissent.
- Le rapport d'Approche systémique fait des recommandations visant à améliorer l'accessibilité, la qualité et la gamme des services et soutiens en toxicomanie en agissant dans les domaines suivants :
 - Création d'un continuum global de services et de soutiens;
 - Échange des connaissances et promotion des pratiques exemplaires et nouvelles;
 - Évaluation et surveillance des systèmes;
 - Recherche permettant d'élargir les connaissances et de voir ce qui fonctionne;
 - Leadership et évaluation pour mettre à exécution les recommandations.
- La mise en place d'un continuum de services et de soutiens à niveaux visant à améliorer les soins, à coordonner les services et à tirer un meilleur parti des investissements actuels est l'une des principales recommandations d'Approche systémique.
- Lorsqu'il sera instauré, le continuum global de services et de soutiens pour les problèmes de consommation permettra d'améliorer les résultats cliniques de la clientèle.
- Reposant sur des principes communs et des concepts directeurs s'appliquant à tous les contextes, le modèle à niveaux est suffisamment souple pour répondre aux besoins particuliers des autorités administratives et collectivités du Canada.
- En utilisant le modèle à niveaux sous un angle analytique, on peut déceler les forces et lacunes du système, soit au niveau de la population ou au niveau des services et soutiens.
- Selon l'un des concepts directeurs du modèle à niveaux, il est possible d'accéder au système à partir de n'importe quel point (p. ex. cabinet médical, centre de traitement spécialisé) et de passer d'un niveau de services à l'autre, au besoin et facilement.
- Le modèle à niveaux propose des services et soutiens axés sur le client et repose sur les concepts suivants :
 - Il n'y a pas de mauvais point d'accès : Une personne peut avoir accès aux services et soutiens à partir de n'importe quel niveau, et la coordination incombe au système, et non pas à la personne.
 - Choix et admissibilité : Une personne devrait pouvoir choisir entre les différents services et soutiens auxquels elle est admissible.

- Appariement : Une personne devrait être appariée aux services et aux soutiens qui correspondent le mieux à ses besoins et à ses forces.
- Souplesse : Une personne devrait être dirigée d'un niveau inférieur à un niveau supérieur ou d'un niveau supérieur à un niveau inférieur selon ses besoins.
- Capacité de réaction : Tout au long de son cheminement à l'intérieur d'un système, la personne devrait recevoir l'aide dont elle a besoin pour passer progressivement aux services et aux soutiens de niveaux inférieurs.
- Collaboration : Le cheminement d'une personne devrait être facilité par une collaboration entre les fournisseurs des différents types de services et de soutiens, et la personne devrait toujours y participer.

Étapes à suivre pour mettre en œuvre l'approche systémique

À noter que les juridictions devraient adapter ces messages selon leurs plans.

- Mettre en œuvre l'approche systémique selon une perspective de gestion du changement augmentera les chances de succès et de viabilité des acquis. Par exemple, un élément clé de la gestion du changement est l'identification proactive des obstacles pouvant survenir et l'élaboration de stratégies pour les éviter ou les surmonter.
- Pour mettre en œuvre l'approche systémique à l'échelle locale, nous allons [cerner les secteurs du système qui fonctionnent bien et ceux à améliorer, évaluer les exigences, examiner les possibilités de partenariat avec xxx, créer un plan de mise en œuvre stratégique, former un comité de liaison sur l'approche systémique, utiliser le manuel électronique du CCLAT sur l'approche systémique pour nous aider à définir les prochaines étapes, etc.].

Le rôle du CCLAT

Le Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT) entreprend une foule d'activités pour faciliter la mise en œuvre de l'approche systémique dans les juridictions, dont la création d'un manuel électronique sur l'approche systémique et d'indicateurs nationaux de traitement, et est à la tête d'un réseau national d'échange des connaissances appelé SystemAction. Pour en savoir plus, visitez le <http://www.ccsa.ca/Fra/topics/treatment-and-supports/systems-planning/pages/default.aspx>.